

Comment résoudre les problèmes de connectivité avec On-Prem pour les périphériques déjà enregistrés ?

Table des matières

Réservé aux clients/partenaires externes : Ces instructions sont fournies pour aider les clients/partenaires à effectuer eux-mêmes l'action suivante pour résoudre le problème. Si le client/partenaire rencontre des problèmes en suivant les instructions, demandez-lui d'ouvrir un dossier auprès de l'assistance pour les licences (<https://www.cisco.com/go/scm>).

Vidéo

L'objectif de ce contenu est de partager des informations à des fins éducatives et/ou informatives. Vous pouvez choisir de regarder la vidéo ou de lire le contenu ci-dessous - les deux fournissent le même matériel, alors n'hésitez pas à vous engager avec le format que vous préférez.

Conditions préalables

Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez des éléments suivants :

- Un compte Cisco Smart
- ID utilisateur et mot de passe CCO valides qui ont accès au compte Smart ou au compte virtuel.
- Accès administrateur à SSM On-Prem



Remarque : N'effectuez PAS ces actions vous-même si vous êtes une ressource interne de Cisco en dehors de l'équipe d'assistance pour les licences.

Étapes

Pour résoudre le problème de connectivité avec On-Prem pour les périphériques déjà enregistrés, suivez les étapes ci-dessous pour le dépannage :

Étape 1 : Vérifiez la connectivité du périphérique au serveur On-Prem à l'aide de la commande « ping/telnet ».

- ping <adresse IP du serveur sur site>

Étape 2 : S'il existe un proxy entre le serveur On-Prem et le périphérique, vérifiez si le proxy autorise le trafic du périphérique vers le serveur On-Prem. Si ce n'est pas le cas, vérifiez auprès de l'équipe proxy pour résoudre le problème.

Étape 3 : Si aucun problème n'est détecté aux étapes 1 et 2 ci-dessus, essayez d'exécuter la

commande « license smart renew auth » pour les périphériques SL et « license smart sync local » pour les périphériques SLP à partir de l'interface de ligne de commande du périphérique. Patientez quelques instants et vérifiez si le renouvellement a réussi.

Étape 4 : Si l'alerte « Product Instance failed to connect » s'affiche dans l'interface utilisateur graphique On-Prem sous l'onglet Product Instances, supprimez le périphérique de On-Prem et réenregistrez le périphérique.

Pour effectuer cette action, cliquez sur : [Comment supprimer un périphérique d'un déploiement sur site ?](#)

Pour effectuer cette action, cliquez sur : [Comment enregistrer un périphérique à partir d'un déploiement sur site ?](#)

Dépannage

Si vous rencontrez un problème avec ce processus que vous ne pouvez pas résoudre, ouvrez un dossier dans [Support Case Manager \(SCM\)](#) en utilisant l'option de licence logicielle.

Pour obtenir des commentaires sur le contenu de ce document, veuillez les soumettre [ici](#).

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.